

Quelle est la durée annuelle maximale de travail ?

L'aménagement du temps de travail est annualisé, ce qui implique que chaque collaborateur à temps plein est tenu de réaliser un temps de travail effectif maximal de 1607 heures par an. La période de référence annuelle s'entend de l'année civile, du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Quelle est la durée quotidienne maximale de travail ?

Par principe, la durée quotidienne de travail ne peut pas excéder 10 heures de travail effectif (article L. 3121-18 du code du travail).

Dans les situations de circonstances exceptionnelles, un collaborateur peut être amené à dépasser cette durée maximale, sans toutefois dépasser 12 heures de travail effectif sur une même journée (article L. 3121-19 du code du travail).

Quelle est la durée hebdomadaire maximale de travail ?

Par principe, afin que l'aménagement du temps de travail permette de respecter la durée de travail effectif maximale, les collaborateurs soumis à un décompte horaire de leur temps de travail suivent une durée hebdomadaire de 37h00, à raison de 7h24 par jour.

En conséquence de cette modalité d'organisation du temps de travail, les collaborateurs bénéficient forfaitairement de l'octroi de jours de récupération du temps de travail (JRTT). Par dérogation à l'évaluation forfaitaire du temps de travail, le nombre de JRTT est fixé à 14 jours par an. Les modalités d'acquisition et d'utilisation de ces jours sont définies en fiche 6.

Comment équilibrer la durée du travail pour les collaborateurs partiellement absents sur l'année ?

En cas d'arrivée d'un collaborateur en cours d'année, le collaborateur bénéficie des conditions d'acquisition des JRTT mentionnées en fiche 6.

En cas de départ d'un collaborateur en cours d'année, une évaluation des JRTT acquis depuis le début de l'année est réalisée. En cas de prise excessive de JRTT, une reprise est effectuée.

En cas d'absence non assimilée à du temps de travail effectif pour l'acquisition des congés payés, l'acquisition des JRTT est minorée au prorata temporis.

Quels sont les horaires collectifs ?

Les bureaux sont ouverts de 7h00 à 20h00.

Les horaires de chaque équipe, sont définis par le manager, en accord avec la Direction de son unité opérationnelle. Ils sont établis dans le respect des horaires d'ouverture du site, des contraintes opérationnelles et du respect des dispositions relatives au temps de travail en vigueur.

Au sein d'une même équipe, il peut ainsi être défini des horaires différents selon les collaborateurs, afin d'assurer une large amplitude journalière de disponibilité pour les clients.

Existe-t-il une flexibilité dans les horaires de travail ?

Certaines activités ne sont pas contraintes par des horaires fixes d'ouverture pour les clients, et bénéficient de flexibilité dans leurs horaires de travail. L'horaire quotidien de travail est ainsi composé de plages variables et de plages fixes de travail, tout en veillant à garder un maximum de régularité.

Les plages fixes quotidiennes sont comprises entre :

- 9h45 à 11h30
- 14h15 à 16h30

Une absence ponctuelle ou exceptionnelle est alors possible en dehors des plages fixes et dans le respect des dispositions relatives au temps de travail en vigueur.

A titre dérogatoire, les collaborateurs ayant à charge un enfant en âge préscolaire ou scolaire (avant l'entrée au collège et sur présentation d'un justificatif) bénéficient d'une plage fixe limitée à 16h.

Les pauses sont-elles autorisées ?

Les temps de pause sont autorisés et ne constituent pas du temps de travail effectif. L'horaire d'arrivée et de départ du collaborateur doit donc tenir compte des périodes non travaillées tout au long de la journée, afin que la durée du travail quotidienne soit respectée.

Par exception, les collaborateurs affectés à un centre d'appel bénéficient d'une pause obligatoire de 10 minutes toutes les 2 heures, soit une le matin et une l'après-midi pour une journée de travail complète. Cette pause est décomptée comme du temps de travail effectif.

La pause déjeuner est-elle obligatoire ?

Chaque collaborateur est tenu de respecter une pause obligatoire d'au minimum 45 minutes sur le temps du déjeuner, afin de ne pas réaliser plus de 5 heures de travail effectif continues. Ce temps de pause n'est pas considéré comme du temps de travail effectif.

Est-il possible de travailler au-delà de l'horaire collectif ?

La flexibilité offerte par la particularité de l'horaire collectif permet aux collaborateurs de dépasser l'horaire collectif en temps de travail effectif, dans la limite de 3h par semaine. Ce temps de dépassement ne pourra en aucun cas représenter un cumul de plus de 10h par mois et doit être récupéré sur le mois suivant.

Par exception, les collaborateurs soumis à un système de badgeage pourront choisir de prendre ce cumul par journée entière, dans la limite de 4 jours par an (JRCH).

Comment est contrôlé le temps de travail effectif ?

Le temps de travail est déclaré par les collaborateurs dans l'outil de suivi mis à disposition par l'entreprise.

Le collaborateur est tenu de déclarer ses périodes d'absence envisagées, qui sont ensuite validées par sa hiérarchie. En cas de modification de cet agenda prévisionnel, le collaborateur dispose d'un délai de 7 jours suivant la date d'absence planifiée, pour régulariser sa situation.

La Direction des Ressources Humaines effectue un contrôle mensuel des anomalies. En cas de non-respect du processus déclaratif, le responsable hiérarchique s'en entretient dès que possible avec le collaborateur concerné pour en déterminer les raisons et rechercher les mesures à prendre pour remédier à cette situation.

Lorsque la durée du travail est augmentée à la demande de l'entreprise, les heures complémentaires ou supplémentaires réalisées sont reportées dans l'outil de suivi du temps de travail.

Quels collaborateurs sont soumis à un système de badgeage ?

Afin de faciliter la planification du temps de travail des collaborateurs, localisés notamment sur les sites de province, et de maintenir une disponibilité assurant une meilleure qualité de service aux clients internes ou externes, les collaborateurs affectés à certaines activités sont soumis à un système de badgeage. La liste des emplois concernés par ce système de contrôle figure en annexe 2 du présent accord.

Les collaborateurs concernés sont tenus de badger lors de leurs entrées et sorties, y compris pour les temps de pause.

Quels sont les horaires des collaborateurs à temps partiel ?

Les horaires de travail des collaborateurs à temps partiel sont déterminés en concertation avec le manager au regard de leur durée de travail contractuelle et des plages de travail habituelles de l'équipe. Les collaborateurs à temps partiel, dont la durée de travail reste équivalente à 7h24 de travail effectif par jour, bénéficient de jours de réduction du temps de travail dont l'acquisition est proratisée selon le nombre de jours travaillés. Les autres collaborateurs à temps partiels ne bénéficient pas de jours de réduction du temps de travail : leur rémunération est évaluée proportionnellement à leur temps de travail.